



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**LA RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO  
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DUNKIN DONUTS EN EL  
CERCADO DE LIMA 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**GIANCARLOS ALEXIS NUÑEZ VILLANUEVA**

**ASESOR:**

**Dr. SEVERINO ANTONIO DIAZ SAUCEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERU**

**Año 2016**

## **Página Del Jurado**

..... •  
PRESIDENTE

..... •  
SECRETARIO

..... •  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo, consejos, por prepararme para la vida y enseñarme que en este mundo nada es fácil y todo se puede con esfuerzo, perseverancia y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a Dios, por brindarme salud y por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños. Agradezco también a la Universidad Cesar Vallejo por haberme abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera. Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Antonio Díaz Saucedo por haberme dado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento y por su paciencia para guiarme en todo el desarrollo de la tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Giancarlos Alexis Nuñez Villanueva con DNI N° 72191067, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Octubre del 2016

---

GIANCARLOS ALEXIS NUÑEZ VILLANUEVA

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “LA RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DUNKIN DONUTS EN EL CERCADO DE LIMA 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

---

GIANCARLOS ALEXIS NUÑEZ VILLANUEVA

## ÍNDICE

### Páginas Preliminares

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	ix

### I. Introducción

1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos.....	12
1.2.1 A nivel Internacional.....	12
1.2.2 A nivel Nacional.....	14
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	16
1.3.1 Clima Laboral.....	16
1.3.2 Desempeño Organizacional.....	18
1.4 Formulación del Problema.....	21
1.5 Justificación y Viabilidad.....	21
1.6 Objetivos.....	22
1.7 Hipótesis.....	23

### II. Método

2.1 Diseño de la Investigación.....	23
2.2 Variables y Operacionalización.....	24
2.3 Población y muestra.....	28
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	28
2.5 Método de análisis de datos.....	30
2.6 Aspecto ético.....	31

<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	
	3.1 Prueba de Normalidad.....	31
	3.2 Contrastación de Hipótesis.....	32
	3.3 Análisis de los Resultados.....	36
<b>IV.</b>	<b>Discusión.....</b>	<b>42</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>43</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>44</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>45</b>
	<b>Anexos</b>	
	• Matriz de Consistencia.....	48
	• Instrumentos .....	49



## **RESUMEN**

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Organizacional en la sucursal de Dunkin Donuts, Cercado de Lima – 2016. La investigación es descriptivo - correlacional, de diseño no experimental – transversal, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. La muestra está constituida por 30 colaboradores de la sucursal de Dunkin Donuts ubicada en el Cercado de Lima. Para demostrar la confiabilidad de los instrumentos se consideró la validez de contenido mediante el juicio de expertos y se utilizó la técnica de la encuesta acompañada de su instrumento el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó la escala de Likert y mediante la confiabilidad del alfa de Cronbach dio como resultados de 0,503 para la variable clima laboral y 0,702 para la variable desempeño organizacional. Los resultados demuestran una correlación significativa fuerte entre las variables. Por tanto se demuestra la comprobación de objetivos e hipótesis.

**Palabras clave:** Clima Laboral, Desempeño Organizacional

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between Labor Climate and Organizational Performance in the Dunkin Donuts Branch, Cercado de Lima - 2016. The research is descriptive - correlational, non - experimental, cross - sectional, quantitative and type - based Applied The sample is made up of 30 employees of the Dunkin Donuts branch located in Cercado de Lima. To demonstrate the reliability of the instruments, the validity of content is considered through expert judgment and the technique of the survey is used, accompanied by the instrument of the questionnaire. To measure the sample we used the Likert scale and the reliability of the Cronbach signal as results of 0.503 for the variable work environment and 0.702 for the organizational performance variable. The results show a significant correlation between the variables. Therefore, demonstrate the verification of objectives and hypotheses.

**Keywords:** Labor Climate, Organizational Performance